

FICHE DE POSTE CHEF PROJET CUSTOMER EXPERIENCE

Objet de ce document	
Fiche de poste - Chef de Projet Customer Experience RATTACHÉ A LA DIRECTION SERVICE CUSTOMER EXPERIENCE	
Rédacteur	Entreprise
Thomas Sauzedde	 <i>Gagnez sur toutes vos courses</i>

MISSIONS & RESPONSABILITES PRINCIPALES

- > Mise en œuvre de la RoadMap Customer Experience sur les sites du groupe PIXmania, validé avec la Direction Customer Centric
- > Etre garants des indicateurs clés de performance sur l'ensemble des processus clés des sites.
- > Se focaliser sur l'expérience clients : optimisation constante des interfaces utilisateurs, l'ajout de nouvelles fonctionnalités avec pour objectif d'amélioration l'expérience d'achat, la satisfaction clients
- > développer des applications web interactives innovantes à forte valeur ajoutée pour nos clients

PHILOSOPHIE POURSUIVIE

- > rendre les sites du groupe Pixmania : plus performants, plus attractifs, plus cohérents
- > rendre la recherche et l'achat de produits sur Pixmania les plus agréables possibles et augmenter ainsi la satisfaction globale des clients et leur fidélité

RESPONSABILITES

Plus particulièrement, le CP Marketing Customer Experience devra assurer ces missions principales en collaboration et cohérence avec l'ensemble des équipes demandeurs et métiers supports:

- Participation à la phase de conception initiale : participation aux réunions de mise en place d'un projet, prise en compte des besoins, veille concurrentielle/Benchmark et rédaction du cahier des charges en autonomie ou avec les chefs de projet marketing Senior.
- Piloter de façon autonome des projets spécifiques de court, moyen et long terme : collecte d'informations, réalisation de cahiers des charges. Animation des équipes métiers : définition de planning de réalisation, coordination et suivi
- Faire un reporting hebdomadaire sur l'ensemble des projets sous responsabilité : indicateurs en continu (indicateurs clés de performance: taux de transformation, panier moyen...), et suivi avant/après implémentations des optimisations.
- Etre garant de la réalisation des projets dans les temps et selon un haut niveau de qualité.
- Apporter une assistance technique et organisationnelle aux responsables business des projets (demandeurs) en :
 - prenant en charge la formalisation des demandes (cadrage des besoins),
 - proposant des solutions,
 - assurant leur satisfaction.
- Et toutes tâches inhérentes au poste et à la qualification

PROFIL & QUALIFICATIONS

- Etude Marketing et spécialisation e-business
- 1-3 ans d'expérience web et e-commerce, en tant que Chef de projets Marketing web - User Experience

Atouts :

- Compréhension forte des comportements d'achat des internautes
- Connaissance webdesign sur les impacts créés sur le parcours client via le MVT
- Bonnes capacités de communication ; porteur de projet de la direction à travers toute la chaîne métier
- Etre reconnu experts sur un large scope de problématiques clients & e-commerce
- Etre centré sur les besoins des utilisateurs et avoir des réalisations probantes dans de domaine.
- Bonne hauteur de vue et goût pour l'analyse des chiffres permettant de privilégier l'efficacité et la rentabilité.
- Etre capable d'avoir une vision stratégique et d'être immédiatement opérationnel.
- Avoir confiance en soi, de l'ambition et un véritable goût du challenge qui s'allient à un fort enthousiasme pour vouloir obtenir un impact réel sur notre activité.